

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Hotel Mutiara Kandis

Untuk menjadi bagian dalam pembangunan Kecamatan Kandis, maka didirikan Hotel Mutiara Kecamatan Kandis yang terletak di jalan lintas Pekanbaru – Duri KM. 71 Kandis. Dibangun di atas area dengan luas bangunan, panjang 90 meter, lebar 13 meter dan tinggi 25 meter, disekitar Hotel terdapat Pertokoan, Telkom, Tiki, Ampera, dan Kantor pos. Karena letaknya yang strategis dan berada ditengah-tengah kecamatan, tentu saja akan sangat menguntungkan bagi tamu yang menginap di Hotel tersebut.

Untuk memperlancar usahanya Hotel Mutiara Kecamatan Kandis juga mengadakan hubungan kerjasama dengan Wisma yang ada di Kecamatan Kandis. Hubungan ini khususnya dalam penjualan jasa Hotel. Bila dilihat dari sistem operasional fasilitas yang ada antara *service* terhadap tamu maka Hotel Mutiara termasuk Hotel berbintang satu. Adapun Tujuan, Visi, dan Misi, pada Hotel Mutiara Kecamatan Kandis :

Tujuan : Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Hotel Mutiara Kandis dengan pengembangan pengetahuan produk yang menjadi andalan pendapatan hotel.

Visi : Menjadi Hotel yang terbaik di Kecamatan Kandis dalam produk dan pelayanan yang disukai *Customer* dari semua kalangan.

Misi : Menjadikan Hotel Mutiara Kandis sebagai hotel berbintang satu yang memiliki fasilitas bisnis yang lengkap serta pelayanan yang prima dan memiliki komitmen untuk meningkatkan *image* yang baik.

Hotel Mutiara Kandis adalah merupakan sebuah perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan, penginapan. Hotel Mutiara Kandis merupakan hotel-hotel satu-satunya yang ada di Kecamatan Kandis.

Pemilik Hotel Mutiara Kandis adalah Drs. Masril Hasibuan. Hotel ini didirikan pada tanggal 12 November 2003 sesuai dengan akta pendirian No. 134 yang di buat dihadapan Notaris Ranju, SH. Saat ini perusahaan berkantor di Kecamatan Kandis.

4.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam suatu organisasi kita tentu mengenal adanya organisasi yang dapat diartikan sebagai suatu kerangka yang menunjukkan seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Atau dengan kata lain stuktur organisasi merupakan suatu gambaran yang sistematis yang ditunjukkan oleh garis-garis menurut kedudukan atau jenjang yang telah ditentukan.

Sehingga dengan adanya stuktur organisasi dapat mencerminkan hubungan kerja antara tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab masing-masing orang atau dalam organisasi. Sehingga demikian pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik karena apa yang dikerjakan telah tergambar dalam stuktur organisasi.

Dari stuktur organisasi dapat dilihat besar atau kecilnya skala perusahaan tersebut. Pada penyusunan suatu organisasi perlu diperhatikan tentang bagaimana stuktur organisasi yang diperlukan oleh organisasi tersebut, karena sangat penting

dalam usaha menciptakan stuktur organisasi perubahan yang efektif dan efisien yang mendukung aktivitas perusahaan.

Dengan adanya stuktur organisasi tersebut para pekerja akan lebih mudah dan cepat untuk mengetahui siapa yang menjadi pimpinannya mulai dari tingkat terendah sampai ketinggian tertinggi yaitu pimpinan. Disamping itu dengan adanya stuktur organisasi para pekerja akan mengetahui bidang pekerjaan apa yang harus mereka kerjakan dan kepada siapa mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya tersebut.

Agar fungsi-fungsi organisasi tersebut berjalan maka perlu adanya pembagian tugas dan tanggung jawab. Hotel Mutiara Kecamatan Kandis dalam menjalankan usahanya membagi tugas kedalam departement-departement.

Masing-masing departement terdiri dari :

1. Font Office Departement
2. House Keeping Departement
3. Accounting Departement
4. Food and Baverage Departement
5. Personalia Departement
6. Marketing Departement
7. Engineering Departement

Untuk lebih jelas dapat dilihat tugas dan wewenang masing-masing department dan bagian-bagian pelaksanaannya secara terperinci dibawah ini :

1. General Manager

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Menentukan tugas dan kebijaksanaan serta menilai hasil kerja perusahaan secara keseluruhan.
- b. Memberikan pengarahan kepada Top Manajemen lainnya serta sebagai pengambilan keputusan dan penentuan dalam tindak lanjut yang harus laksanakan atas penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi.

2. Manager Operasional

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Mengawasi jalannya kegiatan operasional perusahaan sehari-hari.
- b. Mengkoordinir serta mengawasi dan menilai hasil dari kegiatan operasional perusahaan.

3. Front Office Departement

Bertanggung jawab kepada General Manager dalam hal melayani penerimaan pesanan dan melayani tamu. Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Penerima pesanan tamu serta memberikan informasi yang diperlukan tamu.
- b. Membimbing anggotanya demi peningkatan *service* guna lebih memuaskan para tamu.
- c. Menyelenggarakan administrasi mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan hotel.
- d. *Front Office* ini berkedudukannya sangat penting karena disiplin dijalankannya penghubung antara pihak hotel dan para tamu.
 - 1) *Reservation* (penerimaan tamu yang masuk dan keluar).
 - 2) *Receptionist* (melayani register dan daftar tamu *check in* dan memberikan kamar bagi para tamu yang baru *check in*).
 - 3) *Kasir* (bertanggung jawab dalam penetapan dan memberikan perhitungan terhadap rekening tamu yang akan meninggalkan hotel, memonitor pembayaran atas pesanan).

4. House Keeping Departement

Adalah bidang yang mengkoordinir dan mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan kamar tamu. Tanggung jawabnya meliputi :

- a. Menjaga kebersihan gedung, halaman, kamar, ruangan, peralatan, dan berbagai fasilitas dan perlengkapan hotel.
- b. Menyelenggarakan administrasi atas segala kegiatan departement *House Keeping*. Bagian ini antara lain adalah :

1. *Linen Room* (kamar Kain)
2. *Laundry*
3. *Room Boy*
4. *Guest Room* (kamar tamu)
5. *Public Area* (bidang umum)

5. Foot and Beverage Departement

Adalah departement yang mengelola dibagian makanan dan minuman serta bertanggung jawab meliputi :

- a. Pengadaan makanan dan minuman mulai dari bahan mentah setengah jadi sampai siap dikonsumsi oleh para tamu atau undangan.
- b. Pengaturan menu sesuai dengan keadaan para tamu yang berasal dari berbagai daerah atau Negara.
- c. *Foot and beverage* ini terdiri dari :
 - 1) *Foot production* (bagian produksi makanan).
 - 2) *Foot and beverage service order* (pelayanan dalam memesan makanan dan minuman).

6. Accounting Departement

Adalah department yang mengelola bagian pembukaan dan keuangan perusahaan. Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

- a. Membuat pelaksanaan teknis pembukaan.
- b. Mengaudit setiap bulannya keberadaan dana saldo bank dan rekonsiliasi

dan ketepatan waktu dari laporan yang dihasilkan. Bagian ini terdiri dari :

- 1) Purchasing (pembelian)
- 2) General Storage (penyimpanan)
- 3) Pay Roll (penggajian)
- 4) Income Auditor (pengawasan biaya)
- 5) Account Receivable (piutang/penagih)

7. Personalia Departement

Adalah department yang mengelola kepegawaian. Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah kepegawaian atau karyawan.
- b. Menyusun peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku bagi semua karyawan.
- c. Menyusun *personal recruitment* (syarat untuk semua jabatan sesuai dengan struktur organisasi).

8. Engineering Departement

Adalah department yang mengelola bagian kelistrikan, air, dan perlengkapan hotel lainnya. Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Menjaga agar semua alat-alat teknis berjalan dengan baik.
- b. Mengatasi semua masalah menyangkut listrik, air, dan fasilitas hotel lainnya. Bagian ini terdiri dari :
 - 1) *Repair and Maintenance* (perbaikan dan pemeliharaan)
 - 2) *Mechanichal Electric* (bagian listrik)

9. Marketing Departement

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

- a. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan program-program yang menimbulkan minat pengunjung untuk menggunakan fasilitas dan menginap di Hotel tersebut.
- b. Mengkoordinir bagian yang berpengaruh terhadap penjualan produk konsumen. Bagian ini terdiri :
 - 1) *Sales Executive*.
 - 2) Bagian kebijaksanaan jasa pada Hotel Mutiara Kecamatan Kandis.